



Rapport

Datum: 14 april 2003

Rapportnummer: 2003/093

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer geen biljetten van € 500 accepteert en klanten hiervan door middel van stickers op de hoogte stelt.

Beoordeling

1. Uit een oogpunt van dienstverlening dient een organisatie die is belast met een publieke taak en daarvoor geld in ontvangst neemt, voorzieningen te treffen voor het daaruit voortvloeiende betalingsverkeer. Dit houdt in dat van het bestuursorgaan mag worden verwacht dat de burger met de daarvoor geëigende middelen kan betalen voor de genoten diensten. Indien het om bepaalde redenen onwenselijk is bepaalde wijzen van betaling toe te staan, dan mogen in verband daarmee getroffen maatregelen niet zover gaan dat de burger moet betalen op een wijze die niet gebruikelijk is. Tevens dient de burger van het uitsluiten van bepaalde betaalwijzen op de hoogte te worden gesteld.

2. De RDW deelde naar aanleiding van de klacht onder meer mee dat eind jaren '80 een project is ontwikkeld met als doel het contante geldverkeer zoveel mogelijk uit te bannen. Dit project werd onder meer opgestart naar aanleiding van inbraken in keuringsstations en uit de behoefte de veiligheid te vergroten. Voor vaste klanten werd een zogenoemde Rekening Courant ingevoerd. Tevens werden andere betaalwijzen dan contante betaling mogelijk gemaakt. Het weren van grote coupures was onderdeel van dit beleid. In dit verband deelde de RDW nog mee dat het aannemen van alle coupures ertoe zou leiden dat er meer wisselgeld zou moeten worden aangehouden. Ook de grootte van de transacties die normaliter op de keuringsstations worden verricht, geven geen aanleiding voor het aannemen van grote coupures (zie Bevindingen, onder **C.** en **E.**).

3. Uit veiligheidsoverwegingen hebben veel organisaties en bedrijven, waar geldtransacties plaatsvinden preventieve maatregelen genomen om diefstal tegen te gaan en de veiligheid te vergroten. De maatregelen bestaan onder meer uit het zo min mogelijk geld in de kassa houden alsmede het weigeren van grote coupures. Ook de RDW is uit veiligheidsoverwegingen - gelet op inbraken in de keuringsstations - overgegaan tot het nemen van een aantal maatregelen, waaronder het weigeren van grote coupures. Dergelijke maatregelen komen de Nationale ombudsman in beginsel niet onredelijk voor; ook niet als zij worden genomen door overheidsinstanties.

Uit een oogpunt van dienstverlening dient de RDW dan wel het betalingsverkeer zo in te richten dat ondanks de maatregelen de burger op de in het maatschappelijk verkeer gebruikelijke wijzen kan (blijven) betalen voor de genoten diensten. Zoals de RDW in zijn reactie op de klacht heeft aangegeven kan weliswaar niet meer met grote coupures worden betaald, maar wel met kleine coupures. Daarnaast kan onder meer ook door middel van PIN, credit card en op rekening worden betaald. Dit zijn alle in het

betalingen gebruikelijke wijzen van betaling. Vanuit het oogpunt van dienstverlening heeft de RDW voldoende alternatieve betaalwijzen geboden om burgers naar behoren te kunnen helpen, en verzoeker kan dan ook niet worden gevolgd in zijn klacht met betrekking tot de weigering biljetten van € 500 aan te nemen.

4. Verzoeker kan voorts niet worden gevolgd in zijn klacht met betrekking tot de wijze waarop de RDW haar klanten ervan op de hoogte stelt dat de hij geen biljetten van

€ 500 aanneemt. Het is immers uit het oogpunt van dienstverlening juist dat de burger hiervan op de hoogte wordt gesteld. Door bij de keuringsstations stickers op de deur en bij de kassa te plakken wordt de burger op adequate wijze ervan op de hoogte gesteld dat de RDW geen biljetten van € 500 kan accepteren.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer, is ongegrond.

Onderzoek

Op 2 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Dienst Wegverkeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld te reageren op het standpunt van de RDW.

Tevens werden een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De RDW deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 10 januari 2002 liet verzoeker zijn auto keuren bij het keuringsstation van de Dienst Wegverkeer (RDW) te Waddinxveen.

2. Verzoeker klaagde er vervolgens bij e-mailbericht van 13 januari 2002 bij de Nationale ombudsman over dat de RDW geen wisselgeld teruggeeft van € 500 als hij daarmee wil betalen. Tevens klaagde hij erover dat de RDW dit door middel van stickers aan de klanten laat weten. De Nationale ombudsman zond verzoekers klacht in het kader van het in de Wet Nationale ombudsman neergelegde kenbaarheidsvereiste ter afhandeling door naar de RDW.

2. Bij brief van 11 maart 2002 liet de RDW in reactie op verzoekers klacht verzoeker onder meer het volgende weten:

“De reden van dit beleid is gebaseerd op de grootte van de transacties die gewoonlijk bij de keuringsstations plaatsvinden gecombineerd met de zorg voor veiligheid van onze medewerkers en klanten. Indien de RDW Keuringsstations alle coupures zouden aannemen, zou er veel meer wisselgeld aangehouden moeten worden. Uit veiligheidsoverwegingen is ervoor gekozen het in de Keuringsstations aanwezige wisselgeld tot een minimum te beperken.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt Dienst Wegverkeer

In reactie op de klacht deelde de RDW onder meer het volgende mee:

“Zoals reeds uit de brief aan verzoeker van 11 maart 2002 blijkt, is het beleid van de RDW erop gericht het aanhouden van contante gelden zoveel mogelijk te beperken. Dit doet de RDW in eerste instantie uit veiligheidsoverwegingen maar ook vanwege doelmatigheid. Om de klanten te informeren dat de RDW het onwenselijk acht grote coupures aangeboden te krijgen heeft de RDW er voor gekozen stickers te plaatsen bij de loketten. Dit is een veelgebruikt middel en komt bijvoorbeeld ook voor bij benzinestations en supermarkten. De RDW ziet uit het oogpunt van veiligheid van onze klanten en medewerkers, alsmede vanuit de doelmatigheid vooralsnog geen aanleiding van dit beleid af te zien.

In de brief van (verzoeker; N.o.) wordt verder melding gemaakt dat het onmogelijk is ons domein te betreden omdat alles elektronisch is beveiligd. De RDW merkt hierbij op dat bedreiging van medewerkers helaas nog wel eens voorkomt en ook dat, ondanks de

beveiliging, geregeld sprake is van inbraak in panden van de RDW.

Verder wordt, waar mogelijk, ook gedacht aan de klant. Dit doet de RDW, onder andere, door bij de constructie van de keuringsstations de wachtruimte voor de klanten en de ruimte waar de loketten staan van elkaar te scheiden.”

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de RDW liet verzoeker weten dat hij van mening was dat de RDW als zelfstandig bestuursorgaan de plicht heeft om over voldoende wisselgeld te beschikken om klanten naar behoren te helpen.

E. Reactie dienst wegverkeer

Naar aanleiding van het standpunt van de RDW stelde de Nationale ombudsman een aantal specifieke vragen. In reactie daarop deelde de RDW bij brief van 23 september 2002 onder meer het volgende mee:

“Het beleid van de RDW tot het beperken van contante gelden is een beleid dat dateert van eind tachtiger/begin negentiger jaren van de vorige eeuw. Inbraken in keuringsstations die veelal op afgelegen bedrijvenlocaties zijn gevestigd, en het beleid van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat hebben geleid tot een project dat tot doel had contant geldverkeer zoveel mogelijk uit te bannen. Voor vaste klanten is toen de zogenaamde Rekening Courant ingevoerd, waarbij deze klanten girale overschotten bij de RDW aanhouden en daarvoor diensten konden afnemen.

Voor particulieren is in die periode een wijze van betaling geïntroduceerd welke inhield, dat voorafgaande aan een keuring bij de RDW bij een postkantoor een tegoedbon moest worden gekocht, die vervolgens bij de RDW werd ingeleverd.

Later zijn daaraan betalingsbewijzen zoals PIN, (euro/giro)cheque, credit card, en op rekening (factuur) aan toegevoegd. Het weren van grote coupures contant geld is onderdeel geweest van voornoemd project. Bij de overgang van de gulden naar de euro is dit beleid voortgezet.

De tarieven die bij de RDW en derhalve de keuringsstations worden gehanteerd, zijn in beginsel gebaseerd op de aan de keuring te besteden tijd en zijn kostendekkend. Jaarlijks worden de tarieven herzien en ter goedkeuring voorgelegd aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Na goedkeuring volgt rond de jaarwisseling de publicatie van de tarieven in de Staatscourant. Tevens liggen de van toepassing zijnde tarieven in de keuringsstations ter inzage en ook op de internetsite van de RDW staan de meest relevante tarieven vermeld. Bij het maken van de keuringsafpraak wordt op de afspraakbevestiging het te betalen tarief vermeld.”

Achtergrond

Wegenverkeerswet 1994

Artikel 4b, eerste lid

“1. De Dienst Wegverkeer is belast met de volgende taken:

- a. het in het kader van de toelating tot het verkeer op de weg verlenen van typegoedkeuringen voor voertuigen, voertuigonderdelen, uitrustingsstukken en voorzieningen ter bescherming van weggebruikers en passagiers, en van individuele goedkeuringen voor voertuigen, alsmede het intrekken van typegoedkeuringen en het verrichten van keuringen ingevolge artikel 29,
- b. het houden van toezicht op het overeenstemmen van voertuigen, voertuigonderdelen, uitrustingsstukken en voorzieningen ter bescherming van weggebruikers en passagiers met het type waarvoor de goedkeuring is verleend,
- c. het opgeven van kentekens voor motorrijtuigen en aanhangwagens en het ter zake van die opgaven afgeven van kentekenbewijzen, het schorsen van de geldigheid van kentekenbewijzen, het ongeldigverklaren van kentekenbewijzen, alsmede het houden van toezicht als bedoeld in artikel 37, vierde lid,
- d. het afgeven van keuringsrapporten voor motorrijtuigen en aanhangwagens,
- e. het behandelen van bezwaren tegen afgegeven keuringsrapporten,
- f. het in het kader van de toelating tot het verkeer op de weg verlenen van goedkeuringen voor motorrijtuigen en aanhangwagens waarvan de constructie is gewijzigd dan wel waarvan het kentekenbewijs is ingevorderd,
- g. het afgeven van rijbewijzen in de gevallen, bedoeld in artikel 116, eerste lid, alsmede het ongeldigverklaren van rijbewijzen in de in deze wet bepaalde gevallen,
- h. het verwerken van gegevens met betrekking tot opgegeven kentekens, afgegeven kentekenbewijzen, afgegeven keuringsrapporten, afgegeven rijbewijzen en afgegeven bromfietscertificaten, alsmede met betrekking tot rechterlijke uitspraken houdende ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen,
- i. het overeenkomstig de bij of krachtens deze wet vastgestelde bepalingen verstrekken van gegevens uit de in onderdeel h bedoelde registers,
- j. het verlenen van erkenningen als bedoeld in de artikelen 62, 70a, 83 en 101, en het verlenen van de bevoegdheid voertuigen aan een keuring te onderwerpen als bedoeld in

artikel 85a alsmede het schorsen, wijzigen en intrekken van erkenningen en van de bevoegdheid voertuigen aan een keuring te onderwerpen,

k. het houden van toezicht op de naleving van de verplichtingen die voortvloeien uit de in onderdeel j bedoelde erkenningen en van de bevoegdheid voertuigen aan een keuring te onderwerpen,

l. het verlenen van ontheffingen als bedoeld in artikel 149,

m. het opsporen van bij of krachtens deze wet strafbaar gestelde feiten, voor zover de ambtenaren van de Dienst Wegverkeer daarmee ingevolge artikel 159 zijn belast, en

n. het met inachtneming van het bepaalde in artikel 4q vaststellen van de tarieven, bedoeld in de artikelen 22, eerste lid, 23, tweede lid, 26, eerste lid, 29, tweede lid, 37, vierde lid, 44, eerste lid, 48, eerste lid, 55, eerste lid, 63, eerste lid, 64, tweede lid, 67, eerste lid, 70, tweede lid, 70d, eerste lid, 70e, tweede lid, 75, eerste lid, 80, eerste lid, 84, eerste lid, 86, vijfde lid, 90, vierde lid, 91, vierde lid, 99, eerste lid, 101, eerste lid, 102, tweede lid, 106, eerste lid, artikel 111, vijfde lid, 128, eerste lid, en 144, eerste lid, alsmede het vaststellen van de wijze van betaling van deze tarieven.”